

深航关于发布涉及东莞旅居史广东省航线国内客票特殊处置方案的通告

各销售代理及平台：

为配合做好受疫情影响旅客的服务工作，协助行程涉及东莞旅居史的受影响旅客更好的安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

涉及东莞旅居史的旅客，凡在 2021 年 12 月 14 日 10 时（不含）前购买或换开的深航 479 国内客票（包括里程奖励客票），行程涉及旅行日期为 2021 年 12 月 14 日（含）至 2021 年 12 月 19 日（含）之间广东省进出港（含经停）深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

二、退票及变更规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至原客票旅行日六个自然日（含）内的同航程航班，免收变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至规定日期之外的航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

在客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

(二) 退票流程

1、BSP 退票:在德付通选择“授权-8”，需上传旅客东莞旅居史行程码截图，提交非自愿退票。

2、旗舰店退票:

1) 需先发东莞旅居史材料至深航邮箱 X04896@shenzhenair.com，由平台联系旅客提供所需资料并提交非自愿退票;邮件内容需包含:退票原因(东莞旅居史特殊申请全退)、退票人姓名、电子客票号、联系电话、行程码截图及行程码。

2) 提交非自愿退票需备注:东莞旅居史,申请全额退款,东莞旅居史材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票:需上传旅客东莞旅居史行程码截图,提交非自愿退票。

三、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

四、其他说明

1. 涉及东莞旅居史的受影响旅客可凭身份证、行程码联系原出票地或深航直销渠道按以上条件申请客票特殊退改。各客票操作单位需做好旅客证件及行程码信息核查,并做好资料留存。

2. 上述时间均为当地时间。本通告自 2021 年 12 月 14 日 10 时起生效。

2021 年 12 月 14 日